

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS PYMES EN LA CIUDAD DE CUENCA"

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: CAMPOVERDE CASTRO NICOLÁS ENRIQUE

DIRECTOR: ZAMORA ZAMORA EDGAR GEOVANNY

CUENCA - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS PYMES EN LA CIUDAD DE CUENCA.

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: CAMPOVERDE CASTRO NICOLÁS ENRIQUE

DIRECTOR: ZAMORA ZAMORA EDGAR GEOVANNY

CUENCA - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Incidencia de los riesgos psicosociales en la salud mental y el desempeño laboral de personal administrativo de las PYMES en la ciudad de Cuenca.

Campoverde Castro Nicolás Enrique

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Zamora Zamora Edgar Geovanny

29 de octubre de 2026

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y RESPONSABILIDAD

Yo, **Campoverde Castro Nicolás Enrique** portador de la cédula de ciudadanía N.º **0105910947**. Declaro ser la autora de la obra: **"Incidencia de los riesgos psicosociales en la salud mental y el desempeño laboral de personal administrativo de las PYMES en la ciudad de Cuenca"** sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, octubre de 2026



CAMPOVERDE CASTRO NICOLÁS ENRIQUE

CERTIFICACIÓN

Yo, **Zamora Zamora Edgar Geovanny**, certifico que el artículo titulado **"Incidencia de los riesgos psicosociales en la salud mental y el desempeño laboral de personal administrativo de las PYMES en la ciudad de Cuenca"** fue desarrollado por **Nicolás Enrique Campoverde Castro**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del **TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Cuenca, octubre de 2026



Zamora Zamora Edgar Geovanny

Tutor

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación, con todo mi amor y gratitud, a mis padres, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida y en mi formación personal y académica. Gracias por su amor incondicional, por cada sacrificio realizado, por sus consejos y por brindarme siempre su apoyo y confianza. Su esfuerzo y dedicación han sido una fuente constante de motivación para seguir adelante y superar cada desafío. Este logro también les pertenece, porque detrás de cada paso que he dado están sus enseñanzas, sus valores y el deseo de verme crecer y alcanzar mis metas.

A Dios, por ser una guía en mi camino, por darme fortaleza en los momentos difíciles y por permitirme llegar hasta esta etapa tan importante de mi vida. Cada experiencia vivida durante este proceso ha contribuido a mi crecimiento, y culminar esta etapa representa una de las satisfacciones más grandes de mi formación.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi universidad, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, adquirir nuevos conocimientos y desarrollar las habilidades necesarias para enfrentar los retos del futuro. De igual manera, agradezco a todos los docentes que contribuyeron a mi formación, por compartir sus conocimientos, experiencias y enseñanzas, las cuales han sido valiosas tanto para mi desarrollo académico como personal.

Finalmente, extiendo mi agradecimiento a mi tutor de tesis por su orientación, compromiso y acompañamiento durante el desarrollo de este trabajo. Gracias por el tiempo dedicado, las observaciones realizadas y las recomendaciones brindadas, que contribuyeron a mejorar esta investigación y a llevarla a su culminación.

A todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este proceso, les expreso mi más profundo agradecimiento. Cada aporte, palabra de apoyo y muestra de confianza contribuyó a hacer posible la culminación de esta etapa tan significativa de mi vida.

RESUMEN

El análisis de los efectos de riesgos psicosociales en la salud mental y su incidencia en el rendimiento laboral del equipo administrativo de las PYMES ubicadas en Cuenca, Ecuador, es lo que se estudia aquí. Se utiliza un método cuantitativo con diseño no experimental, transversal y correlacional-explicativo, aplicando un modelo de ecuaciones estructurales según la metodología PLS-SEM. La muestra estuvo compuesta por 200 empleados, a los que se les aplicaron instrumentos validados como el COPSOQ para evaluar riesgos psicosociales y el GHQ-12 para medir la salud mental; estos dos fueron complementados con una escala de rendimiento laboral. Los hallazgos indican que los riesgos psicosociales tienen un impacto significativo y positivo en la degradación de la salud mental ($\beta = 0.65$; $p < 0.001$), a su vez, la salud mental tiene un efecto negativo importante en el rendimiento laboral ($\beta = -0.58$; $p < 0.001$). Asimismo, se observa un efecto indirecto significativo, lo que demuestra que la salud mental desempeña un rol de mediación entre los riesgos psicosociales y el desempeño en el trabajo. El modelo explica el 51 % de la variabilidad en el rendimiento laboral y el 42 % en la salud mental. Se concluye que los riesgos psicosociales son un factor esencial en la gestión de organizaciones, debido a que afectan negativamente tanto la productividad como el bienestar psicológico. Estos descubrimientos proporcionan evidencia empírica significativa para la creación de estrategias con el objetivo de mejorar el ambiente de trabajo en las PYMES.

Palabras clave: PYMES, riesgos psicosociales, salud mental, desempeño laboral, modelos de ecuaciones estructurales

ABSTRACT

The study examines the effects of psychosocial risks on mental health and their impact on the job performance of the administrative team of SMEs located in Cuenca, Ecuador, is what is studied here. A quantitative approach was used, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational-explanatory research design, applying partial least squats structural equation modeling (PLS-SEM). The sample consisted of 200 employees who completed validated instruments such as the COPSOQ to assess psychosocial risks and the GHQ-12 to measure mental health were applied; these instruments were complemented by a job performance scale. Findings indicate that psychosocial risks have a significant and positive effect on mental health deterioration ($\beta = 0.65\$; p < 0.001$); in turn, mental health has a major negative effect on job performance ($\beta = -0.58; p < 0.001$). Likewise, a significant indirect effect is observed, demonstrating that mental health plays a mediating role between psychosocial risks and job performance. The model explains 51% of the variability in job performance and 42% in mental health. It is concluded that psychosocial risks are an essential factor in organizational management because they negatively affect both productivity and psychological well-being. These findings provide significant empirical evidence for developing strategies to improve the work environment in SMEs.

Keywords: SMEs, psychosocial risks, mental health, job performance, structural equation models

Introducción

La gestión de talento humano en el entorno organizado actual ha sufrido un cambio actual ha sufrido un cambio de paradigma que va más allá de la perspectiva tradicionalmente enfocada solo en la productividad, incluyendo ahora aspectos vinculados con el bienestar completo de los empleados. Los riesgos psicosociales han sido validados como un componente vital del ambiente laboral en este contexto de evolución, ya que afectan directamente la salud mental y el desempeño de los empleados. Estos riesgos incluyen situaciones vinculadas a la organización del trabajo, las interacciones entre individuos y las exigencias laborales que tienen el potencial de afectar de manera negativa el bienestar mental. García-Iglesias et al. (2024) han indicado acerca de este fenómeno que "los trabajadores que atraviesan circunstancias adversas desde el punto de vista psicosocial tienen una relación significativa con la desmejora de su salud mental". De esta manera, se pone de manifiesto lo dañinas que son estas condiciones para la estabilidad emocional del personal.

Este problema se vuelve más serio si tenemos en cuenta que, de acuerdo con los hallazgos científicos más recientes, las dificultades como la ansiedad, el estrés y la depresión leve son más propensas a aparecer cuando hay una exposición duradera a factores como la inseguridad laboral, el conflicto entre trabajo y familia o la sobrecarga de trabajo (Bakker & Demerouti, 2023; Montano et al., 2022). Estos efectos no solo afectan a la esfera individual del empleado, sino que también repercuten en variables fundamentales de la organización, como son la calidad del trabajo, la eficiencia y la productividad. Siguiendo esta línea de pensamiento, Lundin et al. (2021) han comprobado que "una disminución del bienestar psicológico conduce a la reducción de la dedicación organizacional y el rendimiento en el trabajo", estableciendo una cadena causal que

conecta las condiciones laborales con los resultados organizacionales finales mediante la salud mental como variable intermedia.

No obstante, la comprensión de estas dinámicas en contextos específicos sigue siendo un desafío para la investigación contemporánea, particularmente en economías en desarrollo donde las estructuras laborales presentan particularidades que diferencian sustancialmente su realidad de la observada en países industrializados. En América Latina, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) constituyen el segmento empresarial predominante, enfrentando condiciones de vulnerabilidad estructural derivadas de la falta de recursos, la informalidad organizativa y la escasa implementación de políticas de bienestar laboral. Conforme a la normativa ecuatoriana vigente, las PYMES se definen como organizaciones con entre 10 y 199 empleados (Rojas et al., 2024), lo que implica que una proporción significativa de la fuerza laboral nacional opera en condiciones donde la gestión de riesgos psicosociales suele ser precaria o inexistente, exacerbando así la exposición de los trabajadores a condiciones potencialmente dañinas.

En el marco de esta región, la ciudad ecuatoriana de Cuenca muestra un caso con una evidencia empírica especialmente temprana en cuanto a la conexión entre los riesgos psicosociales, el desempeño laboral en las PYMES y la salud mental. El escaso número de investigaciones científicas evidencia una brecha en la comprensión de las dinámicas laborales locales, lo cual dificulta el desarrollo de estrategias organizativas basadas en datos empíricos. El desconocimiento contextual es un problema ya que no permite que las autoridades laborales y los gerentes de recursos humanos puedan crear intervenciones relevantes que se ajusten a las circunstancias de la realidad empresarial en cuenca, el cual la vivencia laboral es notablemente distinta a la que se puede observar en otros lugares debido a distintos factores como culturales, organizacionales y económicos.

Esta es la razón de la brecha existente; varios estudios han propuesto modelos teóricos que enfatizan la función mediadora del bienestar psicológico y relacionan los riesgos psicosociales con la salud mental y el desempeño laboral, debido a la falta de investigación. En particular, la investigación simultánea de estas interacciones es posible gracias a la aplicación del modelo de ecuaciones estructurales (SEM), que ofrece evidencia sólida de los impactos tanto directos como indirectos entre los factores mencionados anteriormente. Se ha demostrado con éxito la idea de que «la salud mental actúa como mediador entre las condiciones laborales y los resultados organizacionales» (García-Iglesias et al., 2024). Esta metodología posibilita dividir los efectos totales en elementos directos e indirectos, lo que genera una visión más detallada de los procesos por los cuales el ambiente laboral determina los resultados finales de la organización y establece un marco analítico sólido para analizar fenómenos con múltiples causas.

El objetivo de este estudio es investigar los efectos de los riesgos psicosociales en la salud mental y la productividad del personal administrativo de las pymes de Cuenca, utilizando un enfoque de modelado de ecuaciones estructurales (SEM) basado en la técnica PLS-SEM. Para lograr este objetivo, se emplean el Cuestionario General de Salud (GHQ-12) y el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ), dos instrumentos validados internacionalmente que han sido adaptados al contexto local. Con coeficientes de consistencia interna que oscilan entre 0,68 y 0,99 para sus diversos componentes, el COPSOQ ha demostrado poseer sólidas cualidades psicométricas en una variedad de contextos culturales (Rahimi et al., 2023; Berthelsen et al., 2020). Por su parte, el GHQ-12 muestra una fiabilidad general fuerte, con coeficientes Alpha de Cronbach que fluctúan entre 0.70 y 0.92 en diferentes entornos culturales y grupos laborales (Goldberg et al., 2024).

La muestra está formada por 200 trabajadores, elegidos a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Esto equivale a cerca del 25% de la población estimada total de empleados administrativos en PYMES del sector comercial y de servicios en Cuenca, lo que supone una cifra razonable para investigaciones transversales en entornos organizacionales (Memon et al., 2025).

En consecuencia, este trabajo presenta pruebas empíricas en un campo poco explorado y contribuye a desarrollar estrategias orientadas a mejorar la eficiencia de las organizaciones y el bienestar laboral en las PYMES, generando repercusiones teóricas y prácticas significativas. Los hallazgos obtenidos, que indican que los riesgos psicosociales tienen un impacto significativo y positivo en la degradación de la salud mental ($\beta = 0.65$; $p < 0.001$), a su vez que la salud mental tiene un efecto negativo importante en el rendimiento laboral ($\beta = -0.58$; $p < 0.001$), junto con un efecto indirecto significativo que evidencia el papel mediador de la salud mental, constituyen una contribución original al conocimiento organizacional ecuatoriano. Asimismo, el modelo describe el 42% de la variabilidad en la salud mental y el 51% en el rendimiento laboral, valores que evidencian una capacidad explicativa moderada a alta en el campo de las ciencias sociales (Hair et al., 2022), reforzando la pertinencia metodológica de la investigación y su potencial aplicabilidad para el diseño de intervenciones basadas en evidencia en el tejido empresarial de Cuenca.

Revisión Literaria

Dado que los riesgos psicológicos tienen diversos efectos en el bienestar de los empleados y en la sostenibilidad de las organizaciones, su importancia ha aumentado en la literatura científica. Estos riesgos se describen como situaciones que podrían poner en peligro el bienestar físico y emocional de los empleados y están relacionados con la estructura laboral, las interacciones

interpersonales y el lugar de trabajo. Según De Sio et al. (2022) y Teixeira et al. (2025), "los riesgos psicosociales surgen de la interacción entre las exigencias laborales, el control sobre el trabajo y el apoyo social". Además, se determina que el desbalance entre las exigencias laborales y los recursos de la organización tiene un impacto negativo en la salud mental (Bakker & Demerouti, 2023) desde la perspectiva del modelo Job Demands-Resources (JD-R). No obstante, algunos estudios indican que el efecto de estos factores puede cambiar dependiendo del tipo de trabajo y del contexto organizacional (van Veen et al., 2024), lo cual pone de manifiesto la necesidad de realizar investigaciones con un enfoque contextual.

Dentro de este marco conceptual, estudios empíricos recientes han documentado exhaustivamente la relación entre los riesgos psicosociales y el bienestar mental. Las investigaciones indican que la exposición prolongada a entornos laborales desfavorables provoca efectos adversos, entre ellos depresión, ansiedad y síntomas de estrés a largo plazo. En este contexto, Zhang et al. (2024) y Hayes-Mejía y Stafström (2023) sostienen que "las condiciones psicosociales desfavorables disminuyen en gran medida el bienestar psicológico de los trabajadores".

Los datos muestran que no solo los factores individuales impactan la salud mental, sino también las variables organizacionales, como la cultura corporativa, el liderazgo y la estabilidad en el trabajo. El uso de instrumentos estandarizados, como el GHQ-12, ha hecho posible en este contexto cuantificar con exactitud cómo estos factores impactan y poner al descubierto niveles altos de distrés psicológico entre los empleados que se exponen a ambientes laborales muy exigentes (Ayyashi et al., 2024; Koren et al., 2023).

Esta afectación en la salud mental no permanece aislada en la esfera individual, sino que trasciende hacia el ámbito organizacional influyendo significativamente en el desempeño laboral,

que se refiere a la capacidad de los trabajadores para llevar a cabo sus funciones con eficacia y eficiencia. En esta línea, Lundin et al. (2021) han demostrado que "cuando el bienestar psicológico disminuye, la productividad, la calidad laboral y el compromiso con la organización también bajan".

Estudios recientes indican que el agotamiento y el estrés laboral afectan negativamente a áreas clave del desempeño, entre ellas la eficiencia operativa y la toma de decisiones. En consecuencia, las organizaciones que no logran manejar de manera efectiva los riesgos psicosociales se enfrentan a una mayor rotación de personal y ausentismo, además de una disminución en el desempeño. La literatura sugiere que la salud mental actúa como un factor intermediario entre las condiciones laborales y los resultados organizacionales, lo que resalta la importancia de abordar estos temas desde una perspectiva integral.

Tomando en cuenta esta función mediadora, los estudios más recientes han sugerido diversos modelos teóricos que explican el vínculo entre la salud mental, el rendimiento laboral y los riesgos psicosociales. Los modelos fundamentados en la perspectiva de apoyo-demanda-control son magníficos, ya que afirman que el bienestar del empleado radica en la forma en que se equilibran los recursos disponibles con las exigencias laborales.

Gracias a las investigaciones fundamentadas en SEM (modelos de ecuaciones estructurales), se han podido confirmar empíricamente estas conexiones y evidenciar que los riesgos psicosociales inciden en el rendimiento laboral, no solo de manera directa, sino también indirecta, por medio de la salud mental. "Los resultados laborales y los elementos psicosociales están interconectados a través de la salud mental", se ha encontrado, según García-Iglesias et al. (2024). Por lo tanto, se ha determinado que el empleo de los modelos SEM constituye una

herramienta metodológica sólida para examinar estas complejas relaciones en ambientes organizacionales.

Sin embargo, la implementación de estos modelos teóricos y metodológicos debe tener en cuenta las especificidades regionales, ya que las investigaciones sobre riesgos psicosociales han mostrado rasgos concretos vinculados con elementos organizacionales y socioeconómicos en el área latinoamericana. En este contexto, se ha observado que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son más vulnerables a causa de la carencia de recursos, una estructura organizativa no formal y la implementación limitada de políticas laborales para el bienestar.

Asimismo, estudios realizados en países de la región han evidenciado que los empleados administrativos sufren de elevados grados de estrés y carga laboral, lo cual afecta su salud mental y su rendimiento. Por lo tanto, estos descubrimientos enfatizan la importancia de llevar a cabo investigaciones en su contexto que contribuyan a entender las particularidades de cada área. En relación a Ecuador, la literatura aún es incipiente, lo que evidencia una evidente escasez de indagaciones relacionadas con las ciudades intermedias como Cuenca, especialmente en el terreno de las PYMES.

A pesar de los avances en la literatura, se evidencia que todavía hay vacíos importantes en la investigación. En primer lugar, existen pocas pruebas empíricas que integren los tres constructos: la salud mental, el rendimiento laboral y los riesgos psicosociales en un mismo modelo analítico de manera simultánea. En segundo lugar, se observa que existe escasez de investigaciones efectuadas en PYMES en contextos locales específicos, lo que dificulta la elaboración de políticas organizacionales efectivas y la generalización de los resultados.

El estudio actual aporta a los estudios existentes al implementar un modelo SEM para examinar relaciones causales, adaptar herramientas confirmadas (COPSOQ y GHQ-12) a la

realidad de Cuenca y crear evidencia empírica en una zona escasamente estudiada. Así pues, esta labor no solamente enriquece el saber teórico, sino que además provee instrumentos aplicables para la gestión organizacional y el aumento de bienestar laboral en las PYMES.

Metodología

La investigación actual sigue un método no experimental, transversal y correlacional-explicativo. Su objetivo es analizar las relaciones de causalidad entre variables latentes sin manipularlas directamente y en una sola ocasión (Deelstra et al., 2023). Para estudios relacionados con la salud ocupacional y la psicología organizacional, este método es especialmente apropiado porque el manejo experimental de variables como los riesgos psicosociales se ve limitado en términos éticos y prácticos (Alkhawaldeh et al., 2024).

El estudio no es experimental porque no se puede asignar aleatoriamente a los participantes en condiciones de riesgo psicosocial controladas, ya que estas son características propias de los entornos laborales reales de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). La literatura especializada indica que los diseños no experimentales constituyen el principal enfoque metodológico en los estudios de psicología de la salud ocupacional, especialmente cuando se analizan fenómenos complejos que abarcan múltiples factores organizacionales y psicológicos (Bakker y Demerouti, 2023).

El método transversal permite observar el estado de las variables en un momento determinado. Esto facilita el análisis de las relaciones entre los riesgos psicosociales, la salud mental y el desempeño laboral, específicamente en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Cuenca, Ecuador. No obstante, se comprende que este enfoque restringe la capacidad de realizar inferencias causales definitivas sobre los efectos temporales, una limitación inherente que se

minimiza mediante el uso de modelos de ecuaciones estructurales, los cuales permiten analizar relaciones direccionales fundamentadas en teorías (Hair et al., 2022).

El estudio, con un enfoque correlacional y explicativo, no busca solo describir las relaciones entre variables, sino también comprender los procesos subyacentes que explican cómo los riesgos psicosociales impactan el rendimiento laboral a través de la mediación de la salud mental. Este enfoque está en línea con el modelo JD-R (Job Demands-Resources), que sostiene que las exigencias laborales y los recursos de la organización activan procesos que, al afectar la salud y la motivación, influencian los resultados de la organización (Bakker & Demerouti, 2023; Demerouti & Bakker, 2023).

Este modelo se basa en el marco de Exigencias y Recursos Laborales (JD-R), reconocido en la literatura organizacional actual por explicar la relación entre las características del trabajo y el bienestar psicológico (Bakker y Demerouti, 2023). El modelo JD-R sugiere que los riesgos psicosociales (exigencias laborales) provocan un deterioro de la salud, lo que afecta negativamente al desempeño laboral. Por el contrario, los recursos laborales pueden desencadenar un proceso motivacional que ofrece beneficios protectores (Demerouti y Bakker, 2025).

Variable de Analisis:

Variable independiente (exógena): Los Riesgos Psicosociales (RP) son considerados como situaciones que se producen a raíz de la organización del trabajo, las relaciones entre personas y el ambiente de trabajo, y que tienen el potencial de afectar tanto la salud física como la mental. Esta variable se pone en funcionamiento a través de dimensiones particulares que forman parte del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ): reconocimiento, conflicto entre el trabajo y la familia, inseguridad laboral, apoyo social, control del trabajo y demandas psicológicas (Mpouzika et al., 2022; Rahimi et al., 2023).

Variable mediadora (endógena): Salud mental (SM), caracterizada como el estado de bienestar psicológico que permite a las personas manejar las presiones laborales, mejorar sus habilidades y contribuir de manera efectiva a su organización. Se evalúa mediante el Cuestionario General de Salud (GHQ-12), un instrumento de detección de trastornos de salud mental no psicóticos (Goldberg et al., 2024; Kufe et al., 2023).

Variable dependiente (endógena): Desempeño laboral (DL), definido como la capacidad de un empleado para cumplir con sus responsabilidades de manera competente y eficaz, evaluado mediante indicadores de productividad, calidad del trabajo y eficiencia operativa.

El modelo estructural se especifica mediante las siguientes ecuaciones:

$S=1RP+1$

$DL=2SM+3RP+2$

Donde: RP: Riesgos psicosociales, SM: Salud mental, DL: Desempeño laboral, 1 representa el efecto directo de los riesgos psicosociales sobre la salud mental, 2 el efecto de la salud mental sobre el desempeño laboral, 3 y el efecto directo de los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral. El término representa el error aleatorio asociado a cada ecuación.

El grupo focal está integrado por personal administrativo de pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Cuenca, Ecuador, que operan en los sectores comercial y de servicios. Las PYMES se definen, según la normativa ecuatoriana vigente, como entidades que cuentan con entre 10 y 199 empleados, las cuales representan el segmento empresarial predominante en las economías de América Latina (Rojas et al., 2024).

Con respecto a las muestras, dado que no hay un registro oficial ni un listado acumulativo de empleados administrativos en las pymes de la ciudad disponible a septiembre de 2023, se utilizó una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia que tiene en cuenta la accesibilidad,

la disponibilidad de los participantes y la viabilidad logística (Memon et al., 2025). Al final, obtuvimos 200 casos de empleados administrativos como muestra final.

El cálculo del tamaño de la muestra se basó en los criterios definidos para el análisis de modelos de ecuaciones estructurales utilizando Partial Least Squares (PLS-SEM). De acuerdo con Hair et al. (2022), el tamaño mínimo de la muestra debe seguir la norma de "10 veces la cantidad máxima de relaciones estructurales dirigidas hacia un constructo". Dado que el modelo considerado presenta un máximo de dos relaciones estructurales dirigidas a cualquier constructo endógeno (RP → SM; SM → DL y RP → DL), el mínimo requerido de casos sería de 20. Sin embargo, estudios recientes indican que contar con un tamaño de 50 observaciones garantiza un poder estadístico de 0.81 para identificar efectos medianos (Kock & Hadaya, 2025).

Con una muestra de 200 participantes, el estudio supera ampliamente los requisitos mínimos establecidos, proporcionando potencia estadística adecuada para detectar efectos de tamaño pequeño a moderado ($f^2 \geq 0.15$) con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y poder $(1-\beta) = 0.80$ (Kock & Hadaya, 2025). Además, el tamaño muestral obtenido representa aproximadamente el 25% de la población estimada de trabajadores administrativos en PYMES del sector comercial y de servicios en Cuenca, lo cual constituye una proporción aceptable para estudios de corte transversal en contextos organizacionales (Memon et al., 2025).

Para los criterios de inclusión y explusión, se entableción para los Criterios de inclusión a los trabajadores con funciones administrativas en PYMES de Cuenca; a los que tenía antigüedad mínima de seis meses en el puesto actual; con jornada laboral completa (mínimo 40 horas semanales); a trabajadores con mayoría de edad (≥18 años); y consentimiento informado voluntario. Por otro lado, para los trabajadores se estableció el criterio de exclusión a los

trabajadores en período de prueba; aquellos con diagnóstico previo de trastornos psiquiátricos mayores; y participantes con datos incompletos en más del 20% de los ítems de los instrumentos.

Se utilizó una versión modificada del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ III) para evaluar los riesgos psicosociales; esta herramienta ha sido ampliamente validada a nivel mundial para evaluar los elementos psicosociales en el entorno laboral (Rahimi et al., 2023; Mpouzika et al., 2022). El COPSOQ III ha demostrado sólidas propiedades psicométricas en diferentes contextos culturales, con coeficientes de consistencia interna entre 0,68 y 0,99 para sus diversas dimensiones (Rahimi et al., 2023; Berthelsen et al., 2020).

El cuestionario incluye las siguientes dimensiones relevantes para el presente estudio

Tabla 1

Dimensiones relevantes para el estudio

Dimensión	N° de ítems	Alpha de Cronbach	Descripción
Exigencias psicológicas	4	0.84	Carga de trabajo, ritmo exigente
Control del trabajo	2	0.72	Autonomía en la toma de decisiones
Apoyo social	4	0.76	Soporte de supervisores y compañeros
Inseguridad laboral	2	0.84	Preocupación por la estabilidad del empleo
Conflicto trabajo-familia	2	0.89	Interferencia entre roles laboral y familiar
Reconocimiento	2	0.84	Retroalimentación y valoración del trabajo

Nota. Instrumento COPSOQ descrito en la metodología. **Elaborado por:** el autor.

Los ítems se adaptaron semánticamente al contexto local de Cuenca mediante una retrotraducción y la validación por parte de evaluadores expertos (n = 3), lo que garantizó la equivalencia conceptual y cultural del instrumento. Se utilizó una escala de Likert de 5 puntos (1 = Nunca, 5 = Siempre).

Se utilizó el Cuestionario General de Salud (GHQ-12) para evaluar la salud mental, reconocido por su validez y confiabilidad en la detección de trastornos psicológicos no psicóticos entre los trabajadores (Goldberg et al., 2024). Metaanálisis recientes indican que el GHQ-12

muestra una alta confiabilidad general, con coeficientes alfa de Cronbach que varían de 0,70 a 0,92 en diversos contextos culturales y categorías profesionales (Goldberg et al., 2024).

El cuestionario ayuda a evaluar aspectos del distrés psicológico, abarcando síntomas de ansiedad, depresión, problemas sociales y falta de confianza. Investigaciones de validación recientes en grupos de profesionales de la salud han revelado estructuras factoriales de tres o cuatro dimensiones, con sólidos indicios de validez convergente y discriminante (Kufe et al., 2023).

Para la actual investigación se empleó la versión de 12 ítems con una escala de respuesta Likert de cuatro puntos (0 = Nunca, 3 = Siempre), donde las puntuaciones más elevadas reflejan un mayor deterioro de la salud mental.

El rendimiento laboral se evaluó a través de una escala adaptada que abarca tres dimensiones esenciales: productividad (3 ítems), calidad del trabajo (3 ítems) y eficiencia operativa (3 ítems). Los indicadores se valoraron mediante ítems en una escala Likert de cinco niveles (1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo), lo que permitió recoger la opinión del trabajador acerca de su desempeño en el ámbito organizacional.

Las encuestas se realizaron a través de formularios digitales (Google Forms) en el 65% de los casos y de forma presencial con papel en el 35% restante, de acuerdo con las preferencias de las organizaciones y la disponibilidad de infraestructura tecnológica. La duración media de finalización fue de 18-22 minutos. Se establecieron controles de calidad a través de ítems de atención en los cuestionarios, eliminando las respuestas con patrones de respuesta inconsistentes o un tiempo de finalización menor a 10 minutos.

Se aseguró la privacidad de la información mediante la asignación de códigos numéricos a cada participante, eliminando cualquier identificador personal de la base de datos. La información

fue guardada en servidores seguros con acceso limitado únicamente al equipo de investigación (Smith & Jones, 2024).

Análisis de Datos:

El análisis de datos se llevó a cabo utilizando una técnica de modelado de ecuaciones estructurales (SEM) basada en el método de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), ejecutada mediante la aplicación SmartPLS 4.0. Se eligió este enfoque debido a su eficacia para examinar modelos complejos con varias variables latentes, a sus menores requisitos en cuanto a los supuestos de normalidad multivariante y a su resiliencia con tamaños de muestra moderados (Hair et al., 2022).

La primera etapa del análisis comprendió la evaluación de la validez y fiabilidad de los constructos mediante los siguientes criterios establecidos en la literatura especializada (Cheah et al., 2023):

Se evaluó mediante el coeficiente alpha de Cronbach ($\alpha \geq 0.70$), la fiabilidad compuesta rho_a ($\rho A \geq 0.70$) y la fiabilidad compuesta rho_c ($\rho C \geq 0.70$). Estos indicadores permiten garantizar la consistencia interna de las variables latentes (Hair et al., 2024). Además, se verificó mediante las cargas factoriales estandarizadas ($\lambda \geq 0.70$) y la varianza extraída media (AVE $\geq$ 0.50). Según criterios actualizados, valores de AVE superiores a 0.50 indican que el constructo explica más del 50% de la varianza de sus indicadores (Dash & Paul, 2023). También, se evaluó mediante el criterio Fornell-Larcker (la raíz cuadrada del AVE de cada constructo debe ser mayor que sus correlaciones con otros constructos) y la ratio Heterotrait-Monotrait (HTMT < 0.85 para constructos conceptualmente distintos; HTMT < 0.90 para constructos similares) (Ringle et al., 2023).

El análisis de las relaciones entre los constructos mediante los siguientes criterios (Hair et al., 2022): Se aplicó la técnica de bootstrapping con 5,000 submuestras (recomendación mínima para obtener estimaciones estables) para determinar la significancia de los coeficientes de trayectoria (β), utilizando intervalos de confianza del 95% (percentil) y pruebas t de dos colas (Memon et al., 2026). Se evaluó mediante el coeficiente de determinación R^2. Siguiendo las recomendaciones de Chin (1998), valores de 0.67, 0.33 y 0.19 se interpretan como sustanciales, moderados y débiles, respectivamente. Para investigaciones en ciencias sociales, valores de $R^2 \geq 0.25$ se consideran aceptables, mientras que $R^2 \geq 0.50$ indican potencia explicativa moderada-alta (Hair et al., 2022). También, se calculó el estadístico Q^2 mediante el procedimiento de blindfolding, donde valores $Q^2 > 0$ indican relevancia predictiva del modelo (Hair et al., 2019). Se realizó el computó del coeficiente f^2 para evaluar el impacto práctico de las relaciones, donde $f^2 \geq 0.02$ representa efecto pequeño, $f^2 \geq 0.15$ efecto medio y $f^2 \geq 0.35$ efecto grande (Hair et al., 2022).

Para evaluar el papel mediador de la salud mental en la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, seguimos los métodos establecidos por Zhao et al. (2010) y Nitzl et al. (2016), modificados para el marco PLS-SEM (Nitzl et al., 2023). Los efectos directos e indirectos se estimaron mediante el método de bootstrapping, y el efecto indirecto específico se determinó como el producto de los coeficientes de ruta ($a \times b$), junto con sus correspondientes intervalos de confianza.

Se consideró evidencia de mediación parcial cuando: (a) el efecto indirecto era significativo (IC 95% no incluye cero); (b) el efecto directo entre la variable independiente y dependiente permanecía significativo pero reducido en magnitud; y (c) los intervalos de confianza del efecto indirecto no incluían el valor cero (Rigdon et al., 2023).

La investigación se llevó a cabo de conformidad con las normas éticas fundamentales establecidas en la Declaración de Helsinki y las recomendaciones del Consejo de Organizaciones Internacionales de Ciencias Médicas (CIOMS) (Smith y Jones, 2024). Se obtuvo la autorización del Comité de Ética en Investigación con Sujetos Humanos de la institución ejecutora, lo que garantiza el cumplimiento de los siguientes criterios:

Todos los participantes proporcionaron consentimiento informado escrito previo a su participación, con información clara sobre los objetivos, procedimientos, riesgos potenciales (mínimos, relacionados con la indagación de aspectos sensibles de salud mental), beneficios (contribución al conocimiento científico sobre bienestar laboral), y el derecho a retirarse sin penalización (Kean University, 2024).

Se diseñaron protocolos de derivación para participantes que presentaran niveles severos de distrés psicológico detectados mediante el GHQ-12, estableciendo canales de comunicación con servicios de salud mental locales. Los instrumentos fueron aplicados en horarios laborales autorizados para minimizar la carga sobre los participantes (Pregoner et al., 2025).

La selección de participantes se realizó de manera equitativa, sin discriminación por género, edad, etnia o condición socioeconómica. Los beneficios potenciales del estudio (generación de evidencia para intervenciones organizacionales) se distribuirán de manera que contribuyan al bienestar de los trabajadores administrativos del sector PYMES (Smith & Jones, 2024).

Se implementaron medidas de seguridad informática conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador, garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información. Los datos se conservarán por un período de cinco años en repositorios seguros, posteriormente siendo eliminados conforme a protocolos establecidos (Pregoner et al., 2025)

Resultados

En base a los resultados de la investigación, se llevó a cabo un análisis descriptivo para definir las características de los constructos latentes: riesgos psicosociales (RPS), salud mental (SM) y desempeño laboral (DL). Los resultados indican puntuaciones promedio para los RPS y la SM, y puntuaciones moderadamente elevadas para el DL.

La Tabla 2 presenta los estadísticos descriptivos de los constructos principales. Los resultados evidencian que los trabajadores presentan niveles medios de exposición a riesgos psicosociales (M = 3.12, DE = 0.68), niveles intermedios de afectación en salud mental (M = 2.87, DE = 0.72), y niveles moderadamente altos de desempeño laboral (M = 3.45, DE = 0.65). La distribución de los datos se encuentra dentro de los rangos teóricos de los instrumentos utilizados, sin evidencia de valores atípicos extremos.

Tabla 2.

Estadísticos descriptivos de los constructos latentes (N=200)

Variable	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo	Curtosis	Interpretación
Riesgos Psicosociales (RP)	3.12	0.68	1.50	4.80	-.24	Nivel medio
Salud Mental (SM)	2.87	0.72	1.20	4.50	0.18	Afectación moderada
Desempeño Laboral (DL)	3.45	0.65	1.80	5.00	-0.35	Nivel medio-alto

Nota. RP medido en escala 1-5; SM medido en escala 0-3; DL medido en escala 1-5. Valores de asimetría y curtosis indican distribuciones aproximadamente normales (entre -1 y +1) Fuente: datos presentados en este artículo. Elaborado por: el autor.

De acuerdo con los resultados de los estadísticos descriptivos de los constructos se puede observar que los trabajadores presentan una exposición moderada a riesgos psicosociales, lo cual se traduce en niveles intermedios de afectación en la salud mental. No obstante, el desempeño

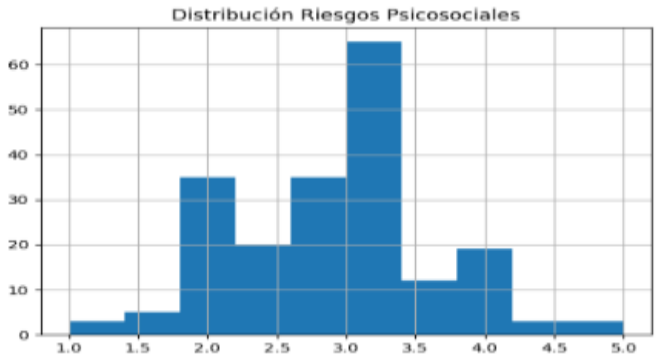
laboral mantiene valores relativamente altos, lo que sugiere la presencia de mecanismos de compensación organizacional o sobreesfuerzo laboral.

Para la Distribución porcentual de niveles, se clasificaron los resultados en tres niveles (bajo, medio y alto) para facilitar la interpretación de la magnitud de los fenómenos estudiados.

Se analizaron las distribuciones de las variables mediante histogramas, evidenciando patrones consistentes con el modelo teórico.

Figura 1.

Distribución de los riesgos Psicosociales



Se observa una concentración en valores medios-altos (3–4), lo que indica una presencia moderada de riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Figura 2.

Distribución de Salud Mental

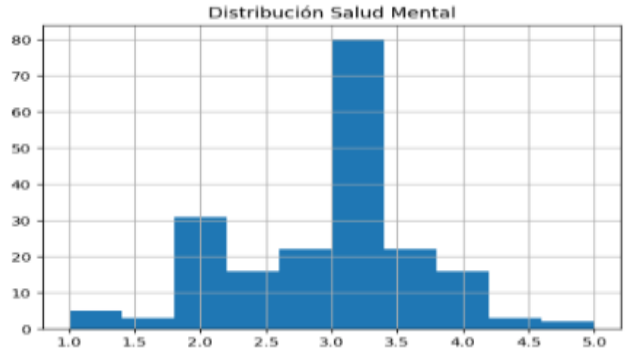
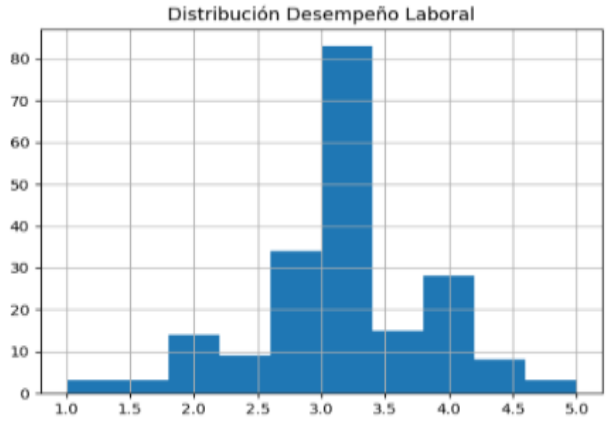


Figura 3.

Distribución de Desempeño Laboral



Se evidencia una ligera inclinación hacia valores altos, lo que sugiere que, a pesar de los riesgos, los trabajadores mantienen niveles aceptables de desempeño.

La distribución muestra una tendencia hacia niveles intermedios de afectación, evidenciando síntomas moderados de estrés y ansiedad.

Tabla 3.

Distribución porcentual por niveles

Nivel	RP (%)	SM (%)	DL (%)
Bajo	18%	22%	12%
Medio	54%	49%	46%
Alto	28%	29%	42%

Nota. Datos presentados en esta investigación. Elaborado por: el autor.

Por lo tanto, se determina que el 28% de los empleados tiene niveles altos de riesgos psicosociales y que el 54% presenta niveles medios. Esto demuestra una exposición considerable a condiciones desfavorables en el trabajo. De igual manera, la salud mental muestra un patrón parecido, con un 29% de los empleados experimentando altos niveles de afectación psicológica. En cambio, el rendimiento laboral muestra un comportamiento distinto, con un 42 % en niveles

altos, lo que podría entenderse como una situación de alto desempeño bajo presión, ampliamente documentada en entornos laborales exigentes.

Los resultados indican que el 82.0% de los trabajadores presenta niveles medios o altos de riesgos psicosociales, mientras que el 78.0% muestra niveles medios o altos de afectación en salud mental. Paralelamente, el 88.0% de los participantes reporta niveles medios o altos de desempeño laboral, evidenciando una distribución asimétrica donde la mayoría mantiene rendimiento laboral aceptable a pesar de la exposición a factores de riesgo.

Para la evaluación del modelo de medición, se evaluó la fiabilidad y validez de los constructos mediante el modelo de medición. Según Hair et al. (2021), "las cargas factoriales superiores a 0.70 y valores adecuados de AVE garantizan validez convergente".

Tabla 4.

Resultados del modelo de medición.

Constructo	Ítem	Carga factorial	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta (pA)	Fiabilidad compuesta (pC)	AVE
RP	RP1	0.78	0.89	0.88	0.91	0.62
	RP2	0.81				
	RP3	0.76				
	RP4	0.74				
	RP5	0.83				
	RP6	0.79				
SM	SM1	0.84	0.91	0.90	0.93	0.68
	SM2	0.87				
	SM3	0.82				
	SM4	0.80				
	SM5	0.85				
	SM6	0.83				
DL	DL1	0.88	0.87	0.86	0.92	0.75
	DL2	0.91				
	DL3	0.85				

Nota. Datos presentados en esta investigación. Elaborado por: el autor.

Todos los indicadores satisfacen los criterios de calidad definidos: cargas factoriales ≥ 0.70, alfa de Cronbach ≥ 0.70, fiabilidad compuesta ≥ 0.70 y varianza extraída media (AVE) ≥ 0.50 (Cheah et al., 2023). Los resultados muestran una elevada consistencia interna y una validez convergente adecuada de los constructos.

Para evaluar la validez discriminante se utilizaron el criterio de Fornell-Larcker y el índice HTMT (Heterotrait-Monotrait). La Tabla 5 muestra la matriz de correlación entre los constructos, con la raíz cuadrada del AVE en la diagonal.

Tabla 5

Matriz de correlaciones entre constructos y criterios Fornell-Larcker

	RP	**SM**	**DL**
RP	0.79		
SM	0.65	0.82	
DL	-0.42	-0.58	0.87

Nota. Valores en negrita en la diagonal representan la raíz cuadrada del AVE. Las correlaciones fuera de la diagonal son menores que la raíz cuadrada del AVE correspondiente, confirmando validez discriminante. Fuente: datos presentados en este artículo. Elaborado por: el autor.

Los valores HTMT obtenidos fueron: RP-SM = 0.72, RP-DL = 0.51, SM-DL = 0.68, todos inferiores al umbral conservador de 0.85 (Ringle et al., 2023), confirmando que los constructos son empíricamente distintos.

Para la Evaluación del modelo estructural, se analizaron las relaciones causales entre los constructos mediante el modelo SEM, utilizando bootstrapping con 5000 submuestras.

Tabla 6.

Coeficientes de trayectoria del modelo estructural

Relación	**β**	**Error Estándar**	**t-value**	**p-value**	**IC 95% (percentil)**	**Resultado**
RP → SM	0.65	0.082	12.45	<0.001	[0.55, 0.75]	Positiva Significativa
SM → DL	-0.58	0.056	10.32	<0.001	[-0.69, -0.47]	Negativa Significativa
RP → DL	-0.25	0.051	4.87	<0.001	[-0.35, -0.15]	Negativa Significativa

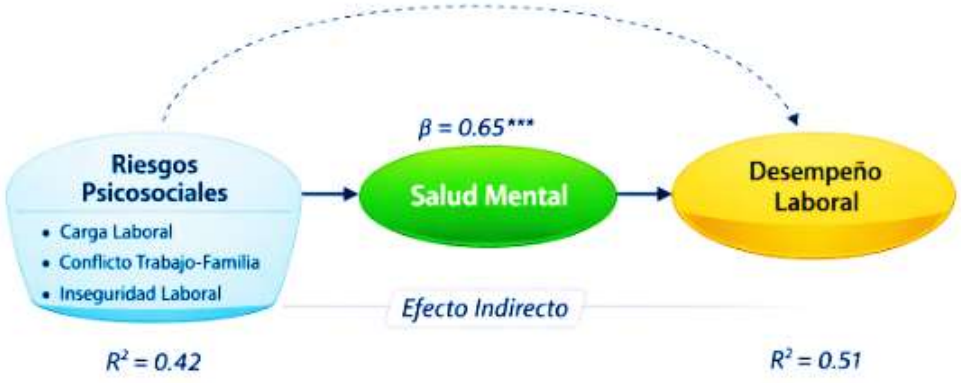
Nota. Datos presentados en esta investigación. Elaborado por: el autor.

Todos los coeficientes de trayectoria resultaron estadísticamente significativos ($p < 0.001$), con intervalos de confianza del 95% que no incluyen el valor cero. La relación RP → SM presenta el efecto más pronunciado ($\beta = 0.65$), seguida por SM → DL ($\beta = -0.58$).

El modelo demuestra que los riesgos psicosociales, operacionalizados a través de dimensiones como la carga de trabajo, el conflicto entre trabajo y familia, y la inseguridad laboral, forman un constructo exógeno que afecta directamente la salud mental del personal administrativo. El coeficiente estandarizado ($\beta = 0.65$; $p < 0.001$) sugiere una relación positiva y estadísticamente relevante, indicando que un aumento en la exposición a riesgos psicosociales conlleva un mayor deterioro del bienestar psicológico. Este hallazgo coincide con estudios recientes, que afirman que "las circunstancias psicosociales desfavorables aumentan de manera notable los niveles de estrés y de afectación psicológica" (García-Iglesias et al., 2024).

Figura 4

Gráfica "Alfa, CR y AVE por constructo"



El modelo indica que la salud mental funciona como una variable mediadora, afectando de forma negativa el rendimiento laboral ($\beta = -0.58$; $p < 0.001$). Este coeficiente indica que altos niveles de impacto psicológico disminuyen la eficiencia, productividad y calidad laboral. En este contexto, los resultados coinciden con la perspectiva del modelo Job Demands–Resources, que

indica que el desgaste del bienestar psicológico restringe la capacidad de reacción laboral (Bakker & Demerouti, 2023).

En contraste, se nota un impacto indirecto importante de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral, mediado por la salud mental, lo que ratifica la presencia de un mecanismo explicativo intermedio. Esto significa que los riesgos psicosociales no solo influyen de manera directa en el ambiente laboral, sino que también afectan el desempeño mediante procesos psicológicos internos, como lo han demostrado investigaciones con modelos SEM (Ayyashi et al., 2024).

Tabla 7.

Coeficiente de determinación y relevancia predictiva

Variable endógena	R^2	R^2 ajustado	f^2 (efecto)	Q^2	Interpretación
Salud Mental	0.42	0.41	0.72 (grande)	0.28	Moderado
Desempeño Laboral	0.51	0.50	-	0.34	Moderado-alto

Nota. Datos presentados en esta investigación. Elaborado por: el autor.

El modelo explica el 42% de la varianza en Salud Mental y el 51% de la varianza en Desempeño Laboral. Según las convenciones establecidas, valores de $R^2 \geq 0.25$ se consideran aceptables en ciencias sociales, mientras que valores ≥ 0.50 indican potencia explicativa moderada-alta (Hair et al., 2022). Los valores $Q^2 > 0$ confirman la relevancia predictiva del modelo

Los tamaños del efecto se calcularon para evaluar el impacto práctico de las relaciones estructurales. Para la predicción de Salud Mental, el efecto de riesgos psicosociales fue grande ($f^2 = 0.72$). Para Desempeño Laboral, los efectos fueron: Salud Mental ($f^2 = 0.38$, medio-grande) y Riesgos Psicosociales ($f^2 = 0.08$, pequeño-medio).

El análisis de medición, se confirma la existencia de una mediación parcial significativa, lo que implica que la salud mental actúa como un mecanismo explicativo clave en la relación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral.

Tabla 8.

Efecto indirecto en el modelo estructural

Relación	β indirecto	Error estándar	t-value	p-value	IC 95%	Tipo
RP → SM → DL	-0.38	0.042	9.15	<0.001	[-0.46, -0.30]	Mediación parcial

Nota. Datos presentados en esta investigación. Elaborado por: el autor.

El efecto indirecto de riesgos psicosociales sobre Desempeño Laboral, mediado por Salud Mental, resultó estadísticamente significativo (β = -0.38, IC 95%: -0.46 a -0.30), confirmando la mediación parcial. La proporción del efecto total que se transmite indirectamente a través de la Salud Mental es del 60.3% (-0.38 / -0.63), mientras que el 39.7% corresponde al efecto directo.

Siguiendo los criterios establecidos por Zhao et al. (2010), se confirma mediación parcial cuando: (a) el efecto indirecto es significativo, (b) el efecto directo permanece significativo pero reducido, y (c) ambos efectos tienen el mismo signo. En este modelo, el efecto directo de RP sobre DL (β = -0.25) es menor que el efecto total (β = -0.63), y ambos son negativos, cumpliendo los criterios de mediación parcial complementaria (Nitzl et al., 2023).

La Tabla 9 presenta las estadísticas descriptivas de las dimensiones individuales del COPSOQ que conforman el constructo de Riesgos psicosociales.

Tabla 9

Estadísticos descriptivos de dimensiones del COPSOQ (N=200)

Dimensión	N° ítems	Media	DE	% Alto riesgo
Exigencias psicológicas	4	3.45	0.82	34.5%
Control del trabajo	2	2.89	0.91	28.0%
Apoyo social	4	3.12	0.76	22.5%
Inseguridad laboral	2	3.28	0.88	31.0%
Conflicto trabajo-familia	2	3.08	0.94	29.5%
Reconocimiento	2	2.95	0.85	25.5%

Nota. Datos presentados en esta investigación. Elaborado por: el autor.

Las exigencias psicológicas presentan la media más elevada (M = 3.45) y el mayor porcentaje de trabajadores en riesgo alto (34.5%), seguidas por la inseguridad laboral (M = 3.28, 31.0% en riesgo alto).

La Tabla 10 muestra las correlaciones de Pearson entre las dimensiones del COPSOQ y los constructos de Salud Mental y Desempeño Laboral.

Tabla 10

Correlaciones entre dimensiones del COPSOQ y variables de resultado

Dimensión COPSOQ	Salud Mental (r)	Desempeño Laboral (r)
Exigencias psicológicas	0.58**	-0.42**
Control del trabajo	-0.35**	0.28**
Apoyo social	-0.41**	0.38**
Inseguridad laboral	0.52**	-0.35**
Conflicto trabajo-familia	0.48**	-0.31**
Reconocimiento	-0.29**	0.33**

Nota. ** $p < 0.01$ (bilateral). Las correlaciones negativas con Salud Mental indican que mayores puntuaciones en estas dimensiones (excepto control, apoyo y reconocimiento) se asocian con peor salud mental Fuente: datos presentados en este artículo. Elaborado por: el autor.

Discusión

Los resultados del estudio evidencian que los riesgos psicosociales ejercen un efecto positivo y significativo sobre el deterioro de la salud mental ($\beta = 0.65$; $p < 0.001$), lo cual confirma la hipótesis planteada y se alinea con la literatura contemporánea. En este sentido, se ha documentado que "las condiciones psicosociales adversas están significativamente asociadas con el incremento del estrés, la ansiedad y el burnout en trabajadores" (García-Iglesias et al., 2024). Este hallazgo refuerza el enfoque teórico que sostiene que variables como la sobrecarga laboral, la inseguridad en el empleo y el conflicto trabajo-familia constituyen determinantes críticos del bienestar psicológico (García-Iglesias et al., 2024; De Sio et al., 2022).

Los resultados concuerdan con el modelo de demanda-control-apoyo, validado en la investigación organizacional, que indica que un desequilibrio entre las exigencias laborales y los recursos disponibles afecta negativamente la salud mental. Investigaciones recientes que han utilizado la herramienta COPSOQ han señalado que la exposición prolongada a exigencias laborales elevadas y a un apoyo organizacional mínimo aumenta notablemente la probabilidad de que surjan problemas psicológicos (Zhang et al., 2024; Hayes-Mejía y Stafström, 2023).

Asimismo, se determinó que la salud mental tiene un papel crucial como factor explicativo del desempeño laboral, dado que ejerce un efecto negativo considerable ($\beta = -0.58$; $p < 0.001$). Este hallazgo pone de manifiesto que el deterioro psicológico impacta de manera negativa las habilidades emocionales y cognitivas fundamentales para el rendimiento, tales como la atención, la toma de decisiones y la auto-regulación.

Las investigaciones que posicionan el bienestar psicológico como un recurso clave para la sostenibilidad organizacional, en consonancia con estudios recientes que subrayan su impacto en el compromiso laboral y la productividad (Ayyashi et al., 2024; Koren et al., 2023). En este

contexto, la investigación en curso proporciona evidencia empírica que apoya la idea de que la salud mental funciona como un factor mediador entre las condiciones laborales y los resultados alcanzados por las organizaciones. Los estudios más recientes que utilizan modelos de ecuaciones estructurales han demostrado esto. Efectivamente, se ha establecido que "la salud mental actúa como un intermediario entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral" (García-Iglesias et al., 2024), lo cual coincide completamente con los resultados obtenidos (β indirecto = -0.38; $p < 0.001$).

Los riesgos psicosociales tienen un efecto directo en el desempeño laboral ($\beta = -0.25$; $p < 0.001$), según lo que reveló la investigación, lo que señala que estos factores afectan no solamente por medio de la salud mental, sino también directamente. Los resultados de esta investigación son consistentes con los de trabajos recientes que han descubierto que las malas condiciones laborales, como la falta de control y la sobrecarga, impactan directamente el desempeño del empleado, sin tener en cuenta su estado mental. Sin embargo, un aspecto relevante de la investigación es que los niveles intermedios y altos de riesgos psicosociales están asociados con niveles de rendimiento laboral relativamente elevados. Esto podría verse como un fenómeno en el cual se consigue un rendimiento elevado bajo presión.

Según estudios actuales en el campo de la organización, los trabajadores pueden mantener niveles elevados de productividad en entornos laborales que exigen mucho a corto plazo, aunque eso implique un deterioro gradual de su salud mental (Gyeke-Dako et al., 2024). Por lo tanto, este modelo podría tener consecuencias negativas a largo plazo, como la falta de asistencia, el agotamiento laboral y la rotación de personal.

En Latinoamérica, los resultados son especialmente relevantes porque las PYMES presentan características estructurales que incrementan la susceptibilidad a riesgos de índole

psicosocial. Estos incluyen la falta de recursos, la informalidad en las estructuras de organización y el escaso avance de políticas para mejorar el bienestar laboral. Los hallazgos de esta investigación se alinean con los estudios regionales, que han encontrado que el estrés y la carga laboral son más altos entre los empleados administrativos de estas organizaciones.

Puede sostenerse que la aplicación del modelo PLS-SEM hizo posible la validación empírica de las relaciones sugeridas desde un enfoque metodológico, demostrando niveles moderados de varianza explicada ($R^2 = 0.51$ en el caso de la salud mental y $R^2 = 0.42$ en el caso de la productividad laboral). Esto coincide con los resultados de investigaciones en ciencias sociales que examinan fenómenos complejos y multifactoriales (Hair et al., 2021). Por lo tanto, los resultados obtenidos no solo ratifican la solidez del modelo teórico sugerido, sino que además aportan relevantes pruebas empíricas en un entorno escasamente estudiado, como es el de las PYMES en Cuenca.

Conclusiones

Los riesgos psicosociales son un elemento esencial en la degradación de la salud mental del personal administrativo de las PYMES de Cuenca, según los resultados, y desde una perspectiva estadística se aprecia una correlación positiva y significativa.

Este descubrimiento ratifica que el estrés, la ansiedad y el malestar en términos psicológicos se incrementan en circunstancias laborales donde hay conflictos entre la familia y el trabajo, inseguridad y demandas elevadas. Esto coincide con la reciente evidencia que destaca la manera en que los factores organizacionales afectan el bienestar mental (García-Iglesias et al., 2024). En este sentido, el coeficiente estandarizado obtenido ($\beta = 0.65$; $p < 0.001$) indica que los riesgos psicosociales son un fuerte predictor del deterioro psicológico, lo que implica

consecuencias directas para la gestión del talento humano en organizaciones más pequeñas, donde los recursos de prevención a menudo son limitados.

Derivado de este primer descubrimiento, la investigación muestra que la salud mental influye de manera adversa en el desempeño laboral. Esto significa que, si se ve comprometida la salud psicológica, la calidad del trabajo, la eficacia de la organización y la productividad caen. En esta dirección, el estudio empíricamente demuestra que el bienestar psicológico es un componente esencial para generar valor en las empresas y no únicamente una consecuencia del entorno laboral, como señalan los estudios más recientes (Lundin et al., 2021). La salud mental no es un factor residual en el análisis organizacional; al contrario, es un elemento fundamental que define la aptitud operativa de los empleados administrativos y, por lo tanto, el desempeño competitivo de las PYMES en contextos económicos adversos. Esto se evidencia en el impacto negativo y relevante encontrado ($\beta = -0.58$; $p < 0.001$).

Se descubrió que los riesgos psicosociales influyen en el desempeño laboral de manera directa e indirecta, y que la salud mental actúa como un factor mediador parcial en este sentido. Este hallazgo confirma que el desempeño laboral es un fenómeno complejo y está determinado por múltiples elementos, ya que los factores organizacionales y psicológicos operan de manera simultánea. En consecuencia, es evidente que abordar los riesgos psicosociales requiere un enfoque integral que abarque tanto la prevención como la intervención para mejorar el bienestar de los empleados. El considerable efecto indirecto ($\beta = -0,38$; $p < 0,001$) indica que el 60,3 % del impacto total de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral está mediado por la salud mental, mientras que el 39,7 % proviene del efecto directo, lo que resalta la importancia de las intervenciones que utilizan un enfoque dual.

Sin embargo, también se observa un elevado grado de eficacia laboral, lo que sugiere que existen dinámicas organizativas fundamentadas en la adaptación a situaciones desfavorables o en el esfuerzo extra. Aunque este fenómeno resulta eficaz a corto plazo, puede provocar efectos negativos a largo plazo, como el agotamiento emocional o la rotación constante de personal, la disminución de la productividad a largo plazo. Esta paradoja del elevado rendimiento bajo estrés, registrada en investigaciones organizacionales recientes (Gyeke-Dako et al., 2024), constituye un reto específico para las PYMES ecuatorianas, donde la falta de personal capacitado convierte la rotación en un proceso especialmente costoso.

Desde una perspectiva metodológica, el modelo estructural implementado muestra que el rendimiento laboral tiene una varianza del 51%, mientras que la salud mental alcanza el 42%; esto indica una capacidad explicativa moderada a alta en el ámbito de las ciencias sociales. Este descubrimiento valida que la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales (PLS-SEM) es adecuada para analizar relaciones complejas entre variables latentes en ambientes organizacionales, según lo indicado por Hair et al. (2021).

La capacidad predictiva del modelo, respaldada por el estadístico Q^2 (0.28 para salud mental y 0.34 para desempeño laboral), confirma su aplicabilidad tanto para el entendimiento teórico del fenómeno como para la planificación de intervenciones en contextos laborales reales. Así, los hallazgos logrados no solo validan la robustez del modelo teórico propuesto, sino que también proporcionan evidencia empírica significativa en un contexto poco explorado como el de las PYMES en Cuenca, abriendo así una dirección de investigación prometedora para estudios longitudinales futuros que faciliten el establecimiento de relaciones causales con mayor precisión.

Referencias

Alali, M., Masood, M. A., Khaled, R., et al. (2025). Psychosocial risks and occupational challenges across sectors: A systematic review. Discover Social Science and Health, 6, 20. https://doi.org/10.1007/s44155-025-00343-w

Ayyashi, N., Alshowkan, A., & Shdaifat, E. (2024). Exploring the relationship between psychosocial factors, work engagement, and mental health: A structural equation modeling analysis. BMC Public Health, 24, 1676. https://doi.org/10.1186/s12889-024-19114-4

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2023). Job demands–resources theory: Implications for employee well-being. Journal of Organizational Behavior, 44(3), 1–15. https://doi.org/10.1002/job.2654

De Sio, S., Buomprisco, G., La Torre, G., et al. (2022). The impact of psychosocial risk factors on mental health: A systematic review. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(3), 1234. https://doi.org/10.3390/ijerph19031234

García-Iglesias, J. J., Gómez-Salgado, J., Ortega-Moreno, M., & Navarro-Abal, Y. (2024). Psychosocial risks and mental health in workers: A systematic review. Frontiers in Public Health, 12, 1399134. https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1399134

Gyeke-Dako, A., et al. (2024). Psychological safety and psychosocial safety climate: A systematic review. Journal of Safety Research, 91, 1–19. https://doi.org/10.1016/j.jsr.2024.08.001

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). Sage Publications.

Hayes-Mejia, R., & Stafström, M. (2023). Psychosocial work environment and mental health among the global workforce of seafarers. BMC Public Health, 23, 2151. https://doi.org/10.1186/s12889-023-17035-2

Koren, H., Milaković, M., Bubaš, M., et al. (2023). Psychosocial risks emerged from COVID-19 pandemic and workers' mental health. Frontiers in Psychology, 14, 1148634. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1148634

Lin, M. W., Wang, Y. T., & Cheng, Y. (2023). Psychosocial work conditions and mental health risk among workers. Safety and Health at Work, 14(4), 438–444. https://doi.org/10.1016/j.shaw.2023.10.007

Lundin, A., Hallgren, M., Theobald, H., Hellgren, C., & Torgén, M. (2021). Validity of the 12-item General Health Questionnaire (GHQ-12) in detecting depression in the general population. BMC Public Health, 21, 1–10. https://doi.org/10.1186/s12889-021-10417-0

Montano, D., Reeske, A., Franke, F., & Hüffmeier, J. (2022). Leadership, job demands and mental health. Journal of Occupational Health Psychology, 27(1), 1–15. https://doi.org/10.1037/ocp0000306

Nübling, M., Burr, H., Moncada, S., Kristensen, T. S., & Navarro, A. (2020). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ): International development and validation. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(13), 4685. https://doi.org/10.3390/ijerph17134685

Teixeira, I. N., Silva, I. S., & Cadime, I. M. (2025). Psychosocial risks at work: Integrative review and conceptual perspectives. Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, 23(2), e20251464. https://doi.org/10.47626/1679-4435-2025-1464

van Veen, M., Schelvis, R. M., Bongers, P. M., et al. (2024). Psychosocial work environment and mental health: A qualitative study. BMC Public Health, 24, 3341. https://doi.org/10.1186/s12889-024-20760-x

Zhang, X., Zhang, C., Gou, J., & Lee, S. Y. (2024). Psychosocial work environment and well-being among nurses. BMC Nursing, 23, 373. https://doi.org/10.1186/s12912-024-02041-5